

Quickline

Business Start

#Inbetriebnahme CTI Client

Datum 24.02.2021

Version 2.3

communication simplified

Quickline AG Dr. Schneider-Strasse 16
CH-2560 Nidau, Tel. +41 800 111 311
quickline.ch, smb@quickline.net

QUICKLINE

Inhalt

1	Einleitung	3
2	Admin Center	3
3	Konfiguration des CTI Clients	7
3.1	Download des Clients	7
3.2	Konfiguration	7
3.3	Hinzufügen von Erweiterungen	8
3.4	Tel Search Integration	9
3.5	Outlook Integration	9
3.6	TAPI – Dialing Handler	10
4	Troubleshooting	12
4.1	Fehlermeldung „Es sind keine CRM Lizenzen verfügbar“	12

1 Einleitung

Herzlich willkommen!

Dieses Handbuch hilft Ihnen dabei, unseren CTI Client sicher und schnell einzurichten.

Bitte beachten Sie, dass es sich um eine Computer Telefonie Integration (CTI) handelt und nicht um einen Softclient. Ein CTI wird immer zusammen mit einem Telefonendgerät betrieben.

Wichtig!

Sollten Sie ein bereits registriertes Endgerät in Verwendung haben, muss dieses vor dem Einsatz mit dem CTI Client auf die Werkseinstellungen zurückgesetzt werden.

Vorgehen bei Yealink Geräten :

Drücken und halten Sie den Knopf «OK» für ca. 10 Sekunden und bestätigen den Vorgang.

Vorgehen bei Panasonic Geräten :

HDV-Serie (ausser HDV330): Navigieren Sie im Menü zu den Systemeinstellungen und geben den Code #136 ein und bestätigen den Vorgang mit «OK».

HDV330 und HDV 330 Pro: Tippen Sie auf den Pfeil, der rechts auf dem Touchscreen Ihres Gerätes angezeigt wird, und wählen den Eintrag «Systemeinstellungen» aus. Starten Sie die Wiederherstellung mit dem Code #136 und bestätigen die Meldung mit «OK».

2 Admin Center

Vor der Installation des CTI Clients, muss das verwendete Telefongerät hierzu vorbereitet werden. Um diese Einstellungen vorzunehmen, müssen Sie sich auf folgender Website Einloggen, um Zugriff zu Ihrer vPBX zu erhalten:

URL : <https://ac.quickline.ch>

Nach dem Einloggen, müssen Sie den Reiter «Nebenstellen» auswählen um ein neues Gerät konfigurieren zu können.

QLB_VAM

Telefonanlage Durchwahl Nebenstellen Teilnehmer 104 Anrufe

Konto Web TopStop Telefonbuch Erweiterungen

Eigenschaften

PBX Name

Kanäle

Wartemusik

Zeitschaltung

Netzwerk(e)

SIP Profil

Amtsausgang

SIP Anmeldung

Authentifizierungsname

Passwort

Nach dem Aufrufen des Menüs, muss in diesem Fenster eine neue Nebenstelle angelegt werden.

QLB_VAM

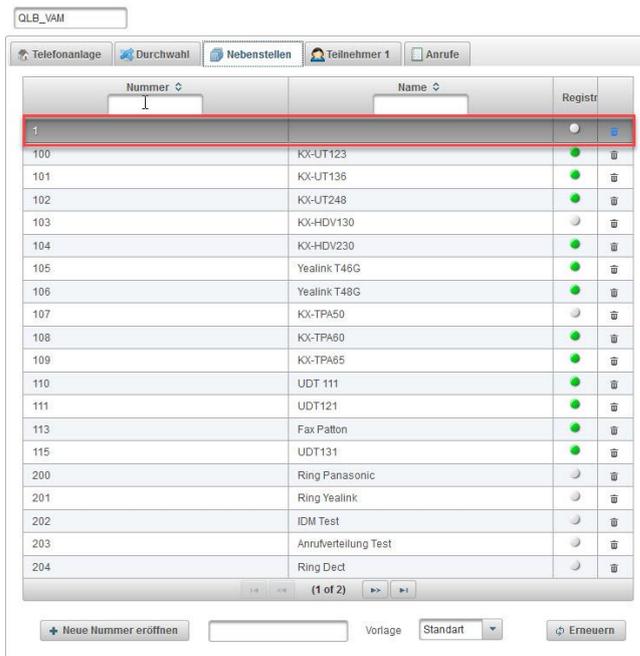
Telefonanlage Durchwahl Nebenstellen Teilnehmer Anrufe

Nummer	Name	Registr.	
100	KX-UT123	●	🗑️
101	KX-UT136	●	🗑️
102	KX-UT248	●	🗑️
103	KX-HDV130	○	🗑️
104	KX-HDV230	●	🗑️
105	Yealink T45G	●	🗑️
106	Yealink T48G	●	🗑️
107	KX-TPA50	○	🗑️
108	KX-TPA60	●	🗑️
109	KX-TPA65	●	🗑️
110	UDT 111	●	🗑️
111	UDT121	●	🗑️
113	Fax Patton	●	🗑️
115	UDT131	●	🗑️
200	Ring Panasonic	○	🗑️
201	Ring Yealink	○	🗑️
202	IDM Test	○	🗑️
203	Anruferteilung Test	○	🗑️
204	Ring Dect	○	🗑️
205	QL-M-App	○	🗑️

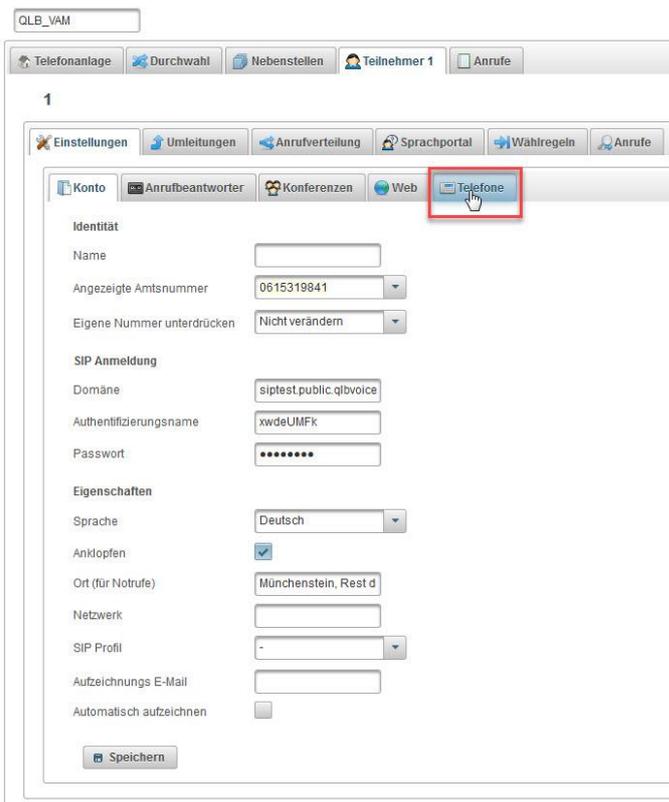
(1 of 1)

Vorlage

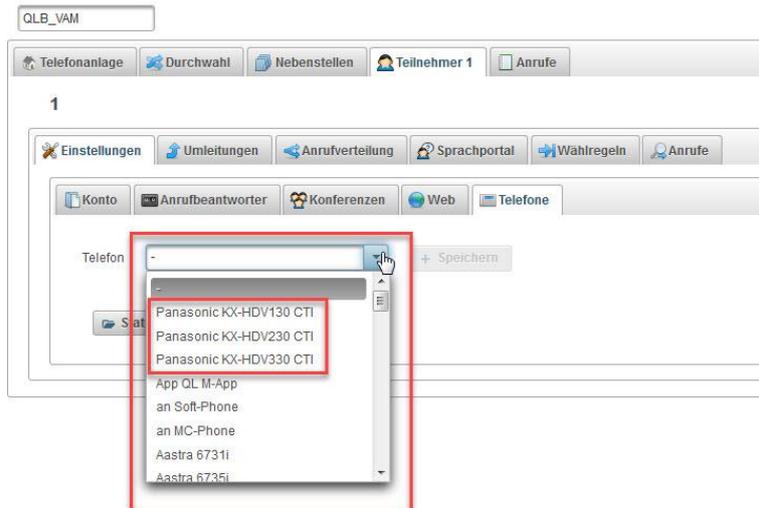
Um alle nötigen Konfigurationsschritte durchführen zu können, muss die soeben erstellte Nebenstelle durch anklicken geöffnet werden.



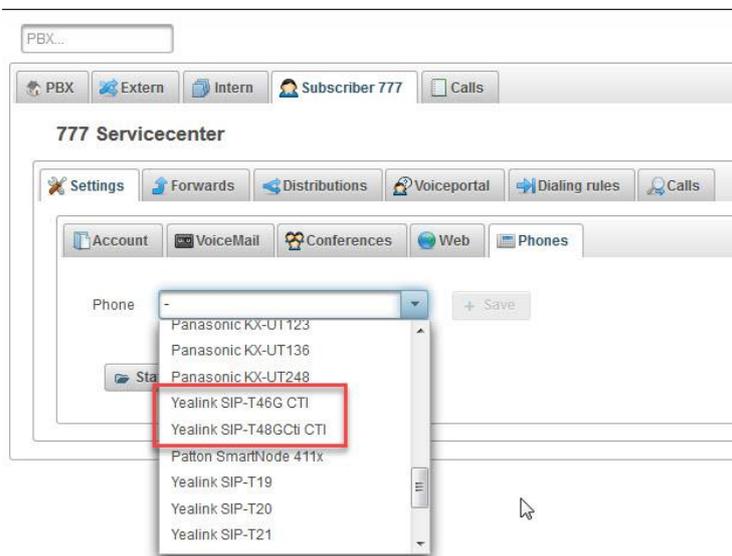
Über den Reiter «Telefone» kann nun ein neues Gerät hinzugefügt werden.



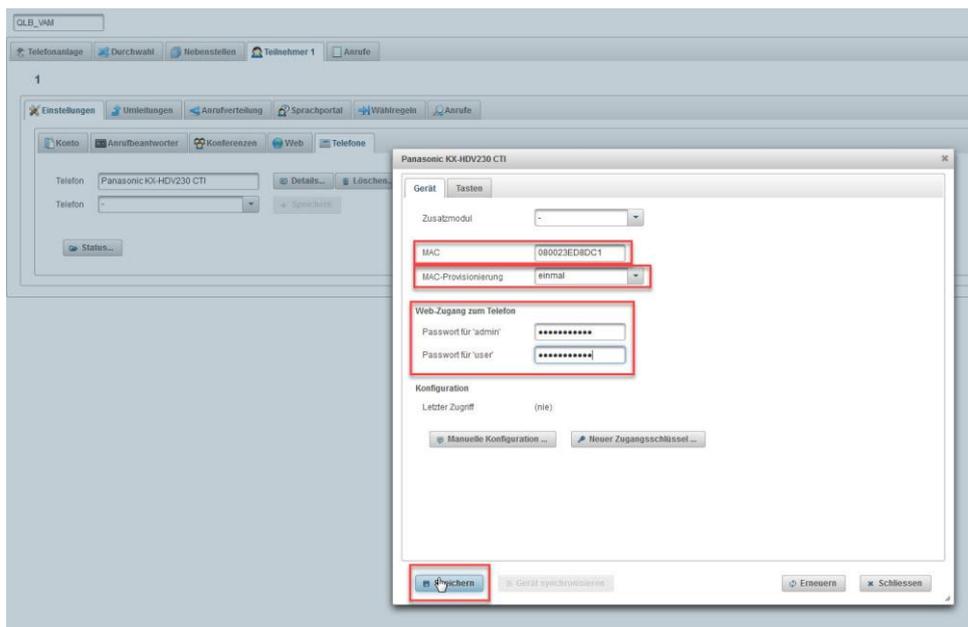
Suchen Sie zunächst Ihr Endgerät mit dem Zusatz «CTI» im Drop Down Menü des Reiters «Telefone».



- Yealink Geräte T46G und T48G kompatibel ab Firmware x.81.0.25 -



Bitte öffnen Sie nun per Klick auf den Button «Details» das Untermenü des soeben ausgewählten Gerätes, um weitere Einstellungen vornehmen zu können. Ergänzen Sie hier bitte die MAC Adresse (diese finden Sie, auf dem Typenschild Ihres Telefongerätes), vergewissern sich, dass die MAC Provisionierung auf «einmal» steht und setzen ein Passwort für den Webzugang auf das Telefongerät. Bestätigen Sie Ihre Eingaben bitte mit dem Button «Speichern» und schliessen das Fenster.



3 Konfiguration des CTI Clients

3.1 Download des Clients

Bitte downloaden Sie nun die aktuellste Version des CTI Client bzw. den CTI Attendant unter folgendem Link und führen die Installation durch:

<https://www.goconnectcrm.com/downloads/software/uk>

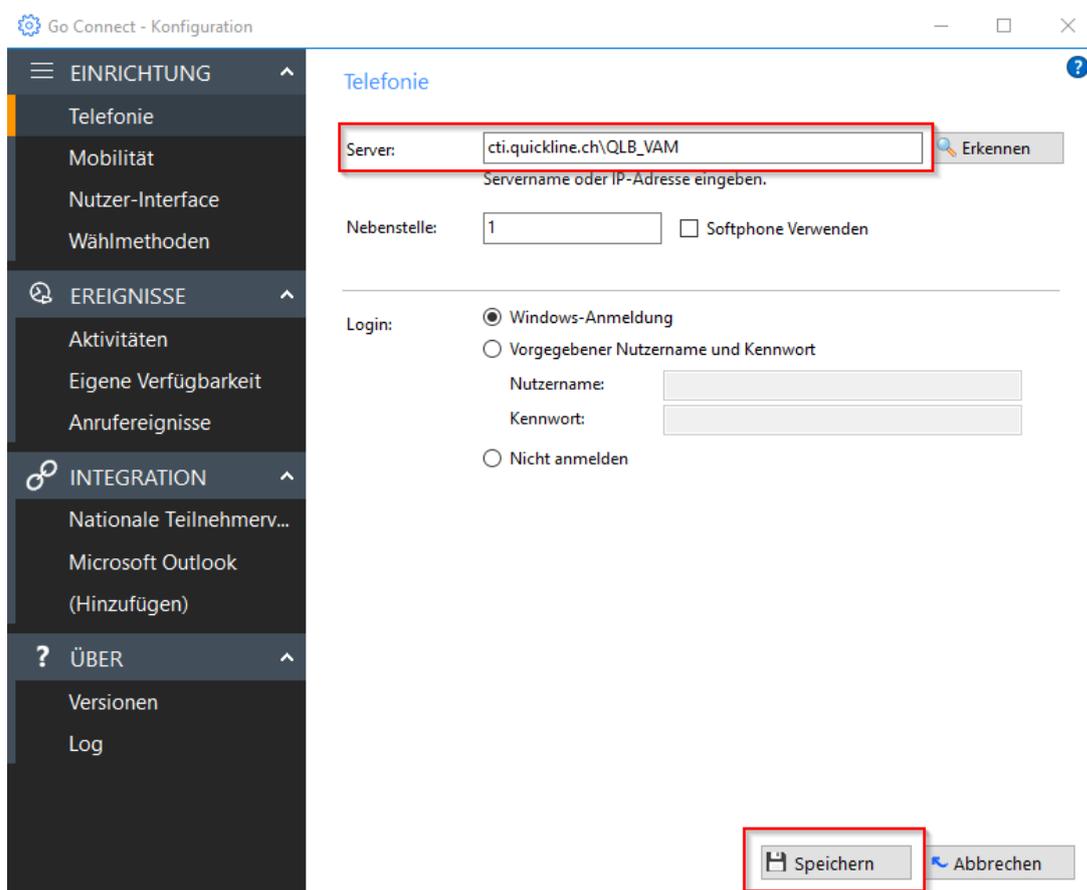
Wichtig ist, dass die Version 3.1.1 heruntergeladen wird.

3.2 Konfiguration

Nach der erfolgreichen Installation des Clients startet dieser automatisch und öffnet das Konfigurationsmenü. Hier müssen folgende Angaben, wie folgt ergänzt werden.

- Server:
cti.quickline.ch\ vPBX Vertragsnummer
- Nebenstelle:
Nummer der zuvor vergebenen Nebenstelle für das Telefongerät

Wenn alle Angaben ergänzt wurden, müssen diese über den Button «Speichern» bestätigt werden.



3.3 Hinzufügen von Erweiterungen

Über den Menüpunkt «Integration» können vorkonfigurierte Integrationen aktiviert werden. Im Paket CTI Start und Standard werden folgende Integrationen unterstützt.

- Apple Contacts
- Eniro Contacts
- Google Contacts
- Google Places
- Lotus Notes
- Infobel
- Outlook
- Tel Search

Wichtig: Einige Tools, wie z.B MS Dynamics CRM/NAV, LDAP / ODBC, Salesforce sind nur mit einer Premium Lizenz verfügbar.

Um Ihnen einen Einblick zu verschaffen, wie die Konfiguration dieser Tools vorgenommen wird, werden wir diese anhand von Tel Search und Outlook aufzeigen.

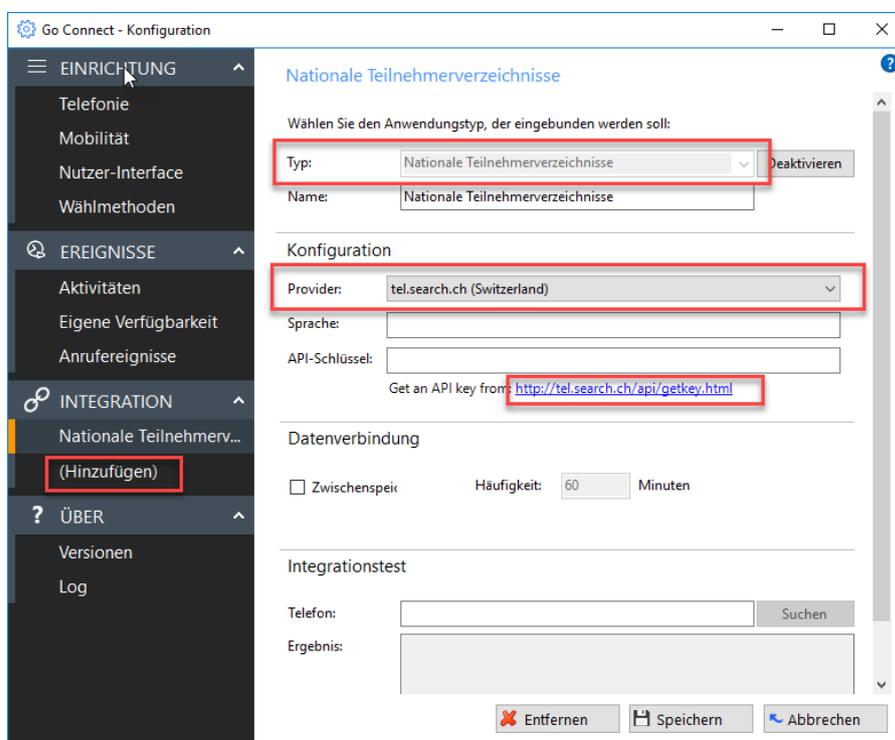
3.4 Tel Search Integration

Navigieren Sie zum Menüpunkt «Integration» und wählen die Option «Hinzufügen» aus. Über das Drop-Down-Menü muss nun «Nationale Teilnehmerverzeichnisse» ausgewählt werden.

Im nächsten Drop-Down-Menü, muss nun der Provider bestimmt werden, in diesem Fall «Tel Search». Nun muss lediglich noch der API Key ergänzt werden und die Einstellungen mit «Speichern» bestätigt werden.

Den API Key können Sie kostenlos unter folgendem Link anfordern:

<https://tel.search.ch/api/getkey.html>



3.5 Outlook Integration

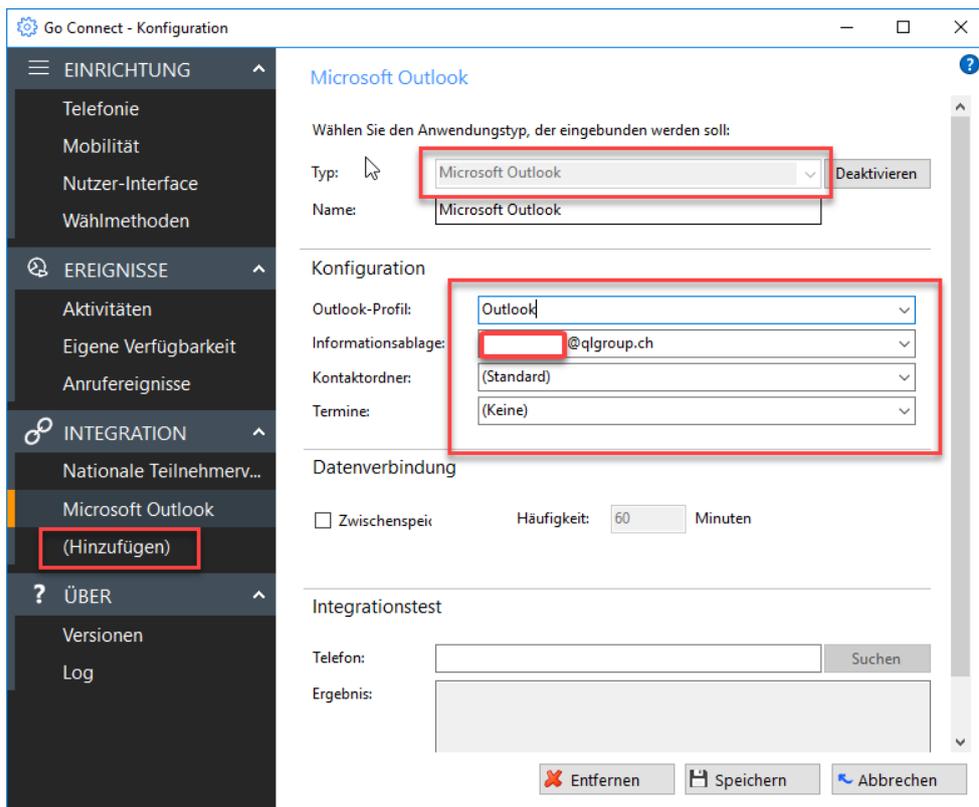
Um die Microsoft Outlook Integration nutzen zu können, muss Outlook zwingend lokal installiert sein.

Per Klick auf den Button «Hinzufügen» wird, wie zuvor bei der Tel Search Konfiguration, das Integrationsmenü geöffnet. Nach der Auswahl «Microsoft Outlook» müssen folgende Angaben über die Drop-Down-Menüs ausgewählt werden:

- Outlook Profil
Outlook
- Informationsablage
Emailadresse des Benutzers
- Kontaktordner
(Default)

- Termine
(Default)

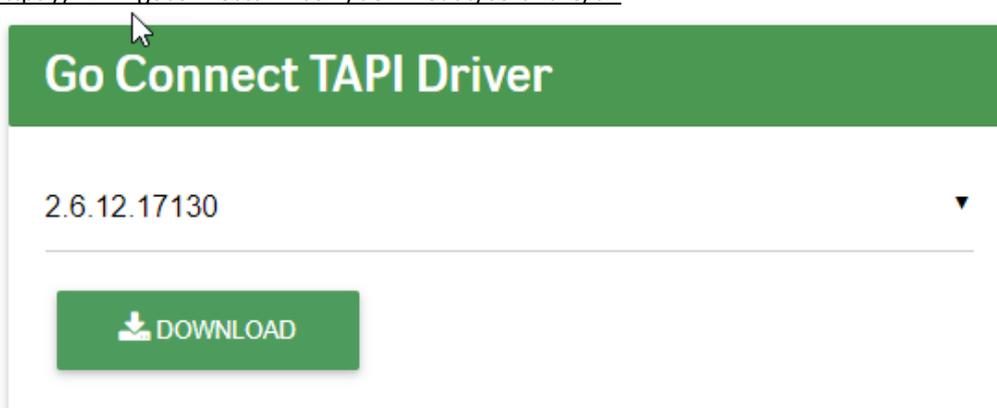
Anschliessend können die Angaben per Klick auf den Button «Speichern» bestätigt werden.



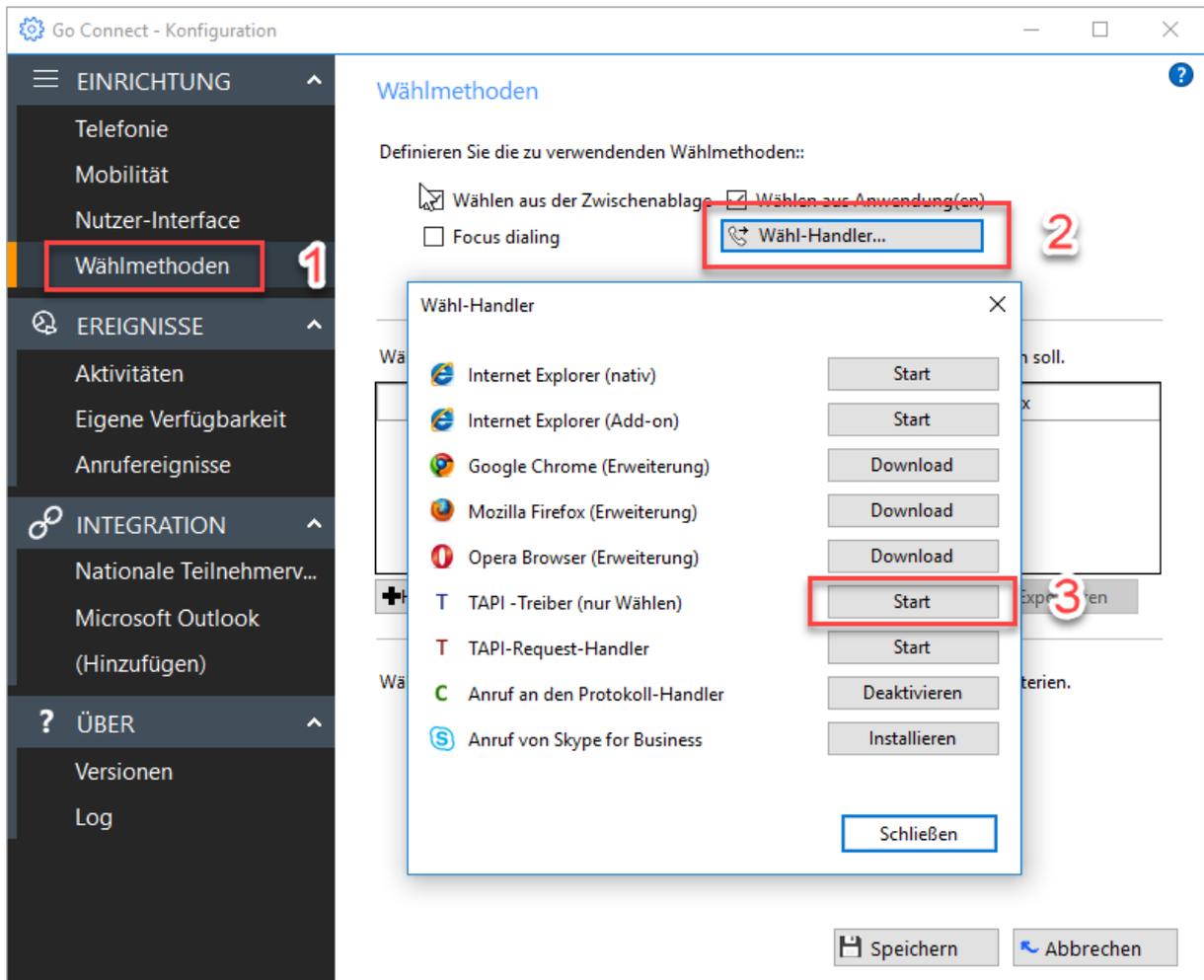
3.6 TAPI – Dialing Handler

Um den TAPI Dialing Handler nutzen zu können, muss im ersten Schritt der TAPI Treiber unter folgendem Link heruntergeladen und installiert werden.

<https://www.goconnectcrm.com/downloads/software/uk>



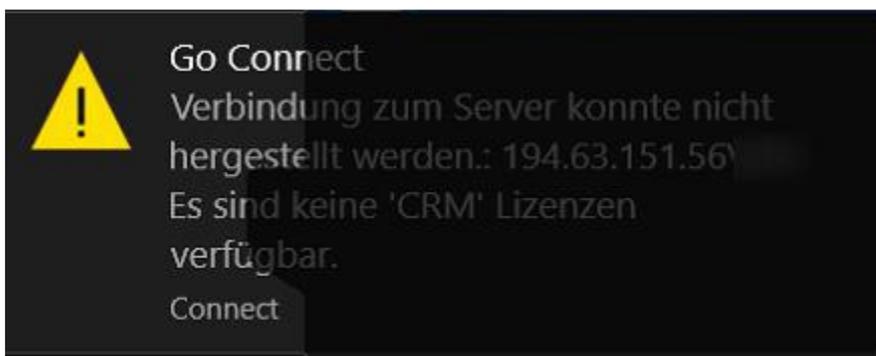
Nach Abschluss der Installation des Treibers, muss im Konfigurationsmenü des CTI, der TAPI Treiber aktiviert werden.



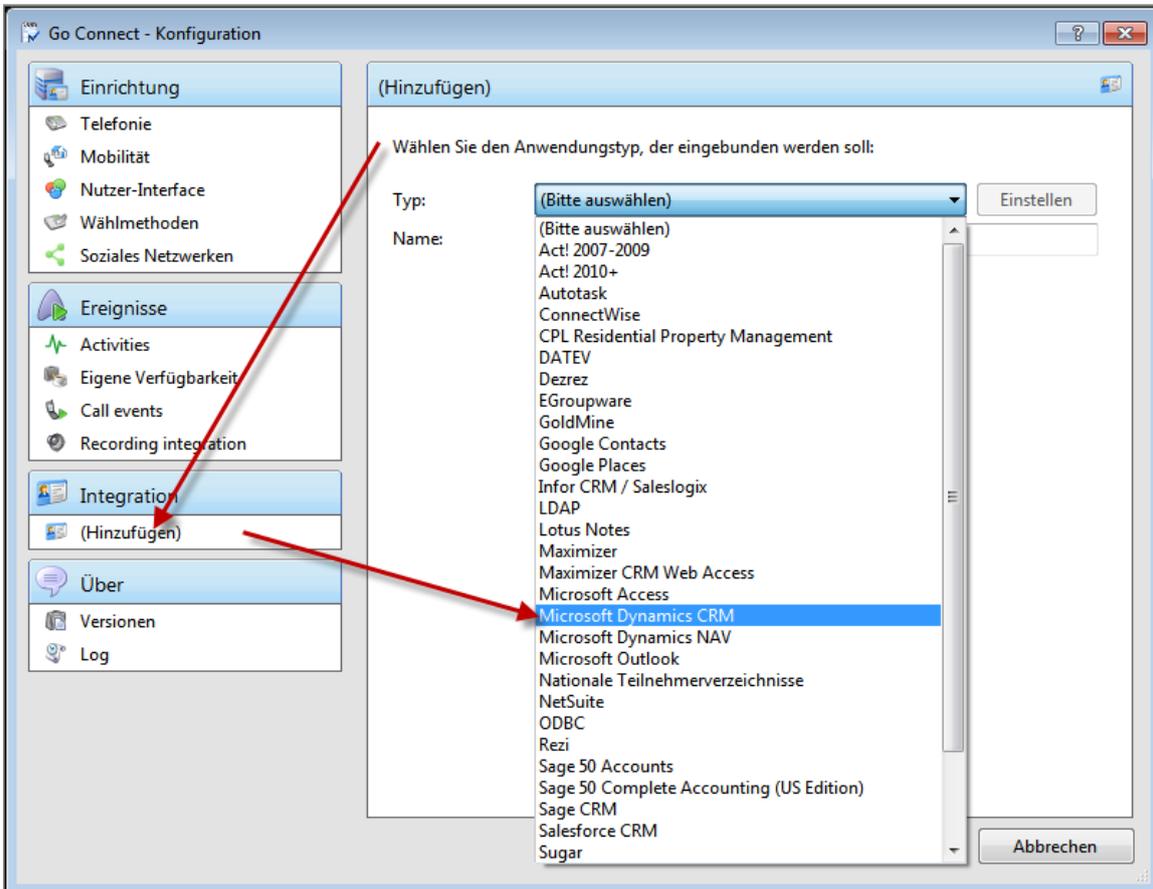
4 Troubleshooting

4.1 Fehlermeldung „Es sind keine CRM Lizenzen verfügbar“

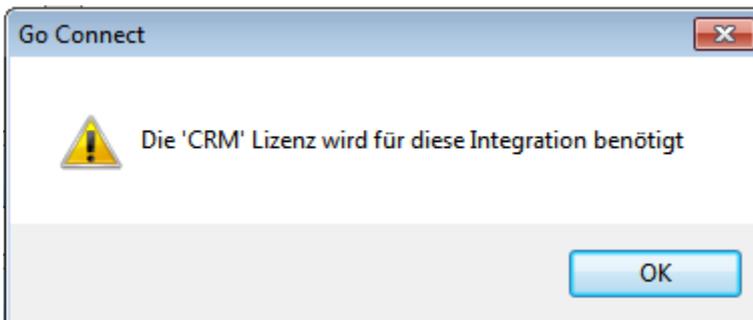
Fehlerbeschreibung:



Sollte die obenstehende Fehlermeldung erscheinen, wurde versucht, über das Integrationsmenü (siehe Screenshot unten) die CRM Integration bei einem CTI Start oder CTI Standard zu aktivieren. Diese Integration ist lediglich beim CTI Premium und Attendant lizenziert und verfügbar.

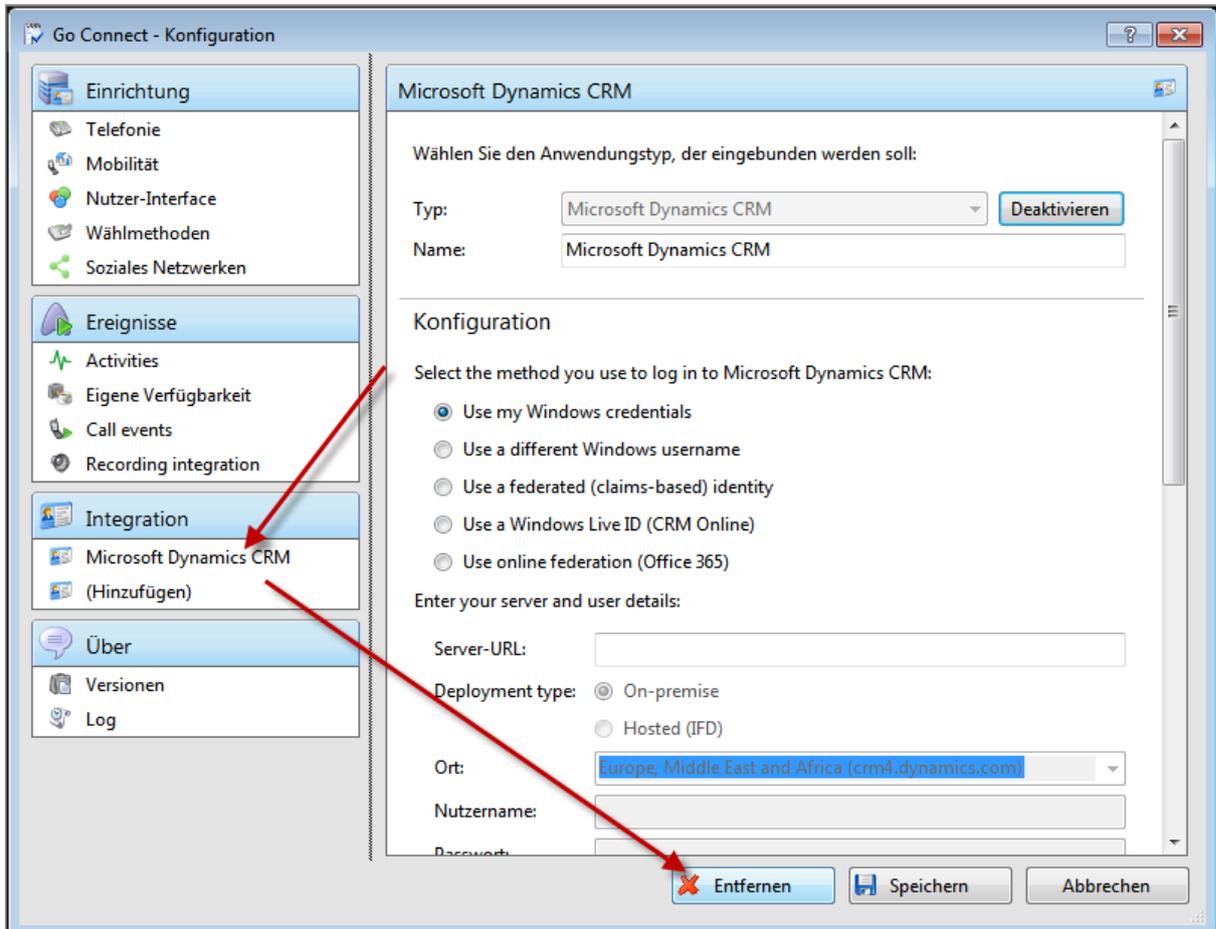


Nebst der zuvor gezeigten Fehlermeldung, erscheint beim aktivieren der CRM Integration ohne Lizenzierung, die folgende Fehlermeldung.

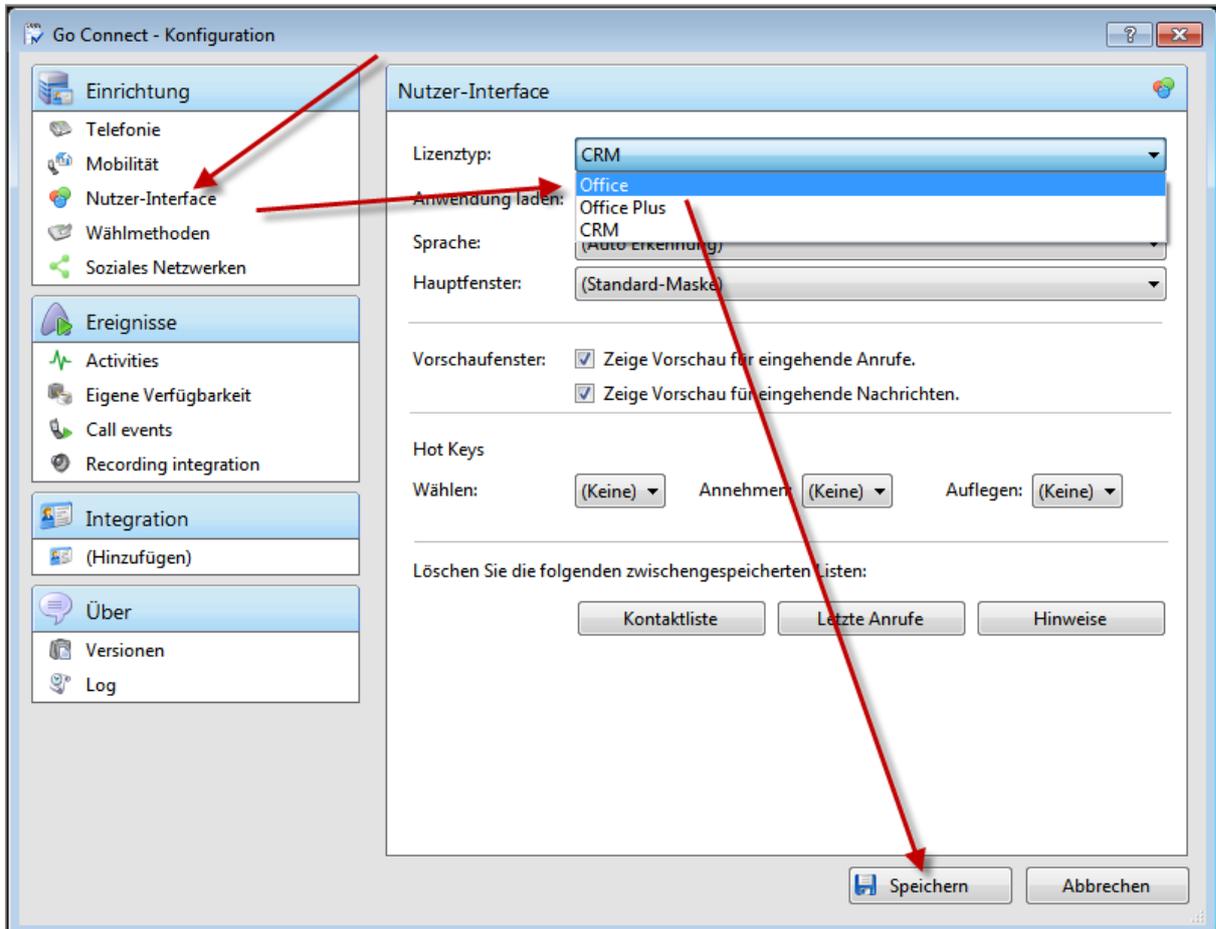


Fehlerbehebung:

Um den Fehler zu beheben, muss im ersten Schritt die CRM Integration entfernt werden.



Im zweiten Schritt, muss nun noch der Lizenztyp korrigiert werden, der vom CTI automatisch angepasst wurde. Dies geschieht über das Drop-Down Menü im Menü «Nutzer-Interface».



Nach dem Speichern, sollte nun die Verbindung zum Server wieder möglich sein.